



تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية

سارة الجهني

باحثة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
البريد الإلكتروني: srjehani@gmail.com

نورة الفطيماني

باحثة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

د. حصة العريفي

أستاذ مشارك بقسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، ومعرفة واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية ونوعيتها، وكذلك الكشف عن متطلبات تطوير هذه الخدمات في ضوء بعض الخبرات العالمية. ولتحقيق هذه الأهداف، اتبع المنهج الوصفي، وطورت استبانة لغرض جمع البيانات، وشملت عينة الدراسة (305) طالبة من الملتحقات ببرامج الدراسات العليا (الماجستير، والدكتوراه) بثلاث جامعات حكومية سعودية بمدينة الرياض، وهي: (جامعة الملك سعود، وجامعة نورة بنت عبد الرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)، وذلك بما يمثل نسبة قدرها (37,10%) من إجمالي المجتمع المبحوث. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها ما يلي:

1. أن واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية جاء بدرجة استجابة (منخفضة).
2. أن واقع نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية جاء بدرجة استجابة (منخفضة).
3. أن متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية جاءت بدرجة استجابة (عالية)، وتمثلت أبرز هذه المتطلبات في الحد من المركزية في إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، وتفعيل دور المجالس الطلابية، والتركيز على الطلاب كشركاء أساسيين وفاعلين في تخطيط وتقييم خدمات إدارة شؤون الطلاب.
4. قدمت الدراسة تصورًا مقترحًا لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، تألف من أربعة مراحل، وهي: الإعداد، والتخطيط، والتنفيذ، والتقييم والمتابعة. كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، من بينها أن يتم تبني التصور المقترح الحالي، والعمل على توفير المتطلبات التشريعية والمادية والبشرية اللازمة لنجاح تنفيذه، وتطوير نهج عمل إدارات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، بحيث يتم التخفيف من المركزية المتبعة بها، وتوسيع نطاق خدماتها لتشمل خدمات التطوير المهني والوظيفي المستقبلي للطلاب.

الكلمات المفتاحية: تصور مقترح، تطوير، خدمات إدارة شؤون الطلاب، الجامعات السعودية، الخبرات العالمية.



A Suggested Proposal for the Development of Student Affairs Management Services in Saudi Universities in the Light of Some International Experiences

Sarah Al-Jehani

Doctoral researcher, College of Education, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia

Email: srjehani@gmail.com

Noura Al-Futtaimani

Doctoral researcher, College of Education, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Hessa Alarifi

Associate Professor, Department of Educational Administration, College of Education, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia

ABSTRACT

This study aimed to present a suggested proposal for the development of student affairs management services in Saudi universities in the light of some international experiences, to identify the reality of the characteristics of student affairs management services in Saudi universities in light of some international experiences and their quality, as well as revealing the requirements for developing these services in light of some international experiences. To achieve these goals, the descriptive approach was followed, and a questionnaire was developed for the purpose of data collection. The study sample included (305) female students enrolled in postgraduate programs (Masters and Ph.D.) at three Saudi public universities in Riyadh, namely: (King Saud University, Noura Bint Abdul Rahman University, and Imam Muhammad bin Saud Islamic University), which represents a percentage of (37.10%) of the total population studied. The study concluded a set of results, the most important of which are the following:

1. The reality of the characteristics of student affairs management services in Saudi universities in light of some international experiences came with a (low) response level.
2. The reality of the quality of student affairs management services in Saudi universities in light of some international experiences came with a (low) response rate.
3. The requirements for the development of student affairs management services in Saudi universities in light of some international experiences came with a (high) response level, where the most prominent of these requirements were to reduce centralization in the management of student affairs in Saudi universities, activate the role of student councils, and focus on students as basic and effective partners in planning and evaluating student affairs administration services.

Keywords: Suggested Proposal, Development, Student Affairs Management Services, Saudi Universities, International Experiences.



مقدمة:

تُعد الجامعات من أكثر المؤسسات التي تعول عليها المجتمعات في تأمين مستقبلها وتجسيد آمالها؛ فطالما كانت الجامعات - وما زالت- الركيزة الأساسية في تقدم الشعوب وتطورها، والموطن الرئيس لإعداد الشباب إعداداً سليماً ومتكاملاً سواء على مستوى الفكر أو الوجدان، فضلاً عن كونها الرافد الأول لمؤسسات المجتمع بالكوادر البشرية التي تمتلك القدرة على المشاركة الفاعلة في ركب التنمية المستدامة.

ومن هذا المنطلق أصبح الاهتمام بتطوير الجامعات وخدماتها ظاهرة عالمية تحظى باهتمام واسع النطاق، لاسيما في ضوء التزايد المطرد في معدل الطلب الاجتماعي على التعليم العالي، وارتفاع وتيرة التوقعات المجتمعية بشأن جودة الخدمات التي ينبغي أن تقدم للطلاب (صلاح، 2020)، عوضاً عن الدور الحيوي الذي يقع على الجامعات في خلق بيئة مناسبة توفر المهارات والخبرات في شتى الجوانب التي تعزز قدرة الطلاب على النجاح في مختلف ما يوكل إليهم من مهام سواء خلال دراستهم أو في حياتهم المهنية (Alotaibi & Alarifi, 2020).

وهذه المعطيات وغيرها دفعت جامعات العالم إلى تأسيس إدارات شؤون الطلاب (Departments of Student Affairs)، لتكون بمثابة وحدات إدارية متخصصة تتولى العناية بشؤون الطلاب منذ التحاقهم بمقاعد الدراسة وحتى ولوجهم إلى سوق العمل (بن جمعة، 2015)، ولتغني بتوفير الخدمات الداعمة للنتقيف الفكري، والنمو الروحي والجسدي للطلاب، وبناء شخصيتهم المتكاملة، وتقديم المشورة والإرشاد الأكاديمي لكافة الطلاب سواء الملتحقين بمرحلة البكالوريوس أو برامج الدراسات العليا (Sengupta, 2017).

وتعد إدارة شؤون الطلاب في جوهرها التنظيمي وحدة إدارية متميزة يقودها مجموعة من الكوادر البشرية المتخصصة الذين يعملون على تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية (Ching & Agbayani, 2019)؛ فهي ليست إدارة منفصلة بذاتها، بل جزءاً لا يتجزأ من المنظومة الجامعية المعاصرة (Guillaume et al., 2020)، ومكوناً رئيسياً لهيكلها التنظيمية، ومحوراً أساسياً في تفعيل أهدافها (آل مذعان، 2019)، حيث يرتبط الغرض من الخدمات الذي تقدمها إدارة شؤون الطلاب ارتباطاً جوهرياً برسالة وقيم وأهداف كل جامعة (Torres, 2017).

وبإلقاء الضوء على السياق المفاهيمي لإدارة شؤون الطلاب، يتضح أنها عبارة عن إدارة خدمات مساندة يقوم نهج عملها على رفق ودعم عملية التعليم والتعلم، ومساندة عمل الإدارة الأكاديمية (آل مذعان، 2019). وبمعنى آخر، فإن المقصود بإدارة شؤون الطلاب أنها تلك الجهة المنوطة بتوفير الرعاية لطلاب الجامعة من خلال الأنشطة والخدمات التي تقدمها لمساعدة هؤلاء الطلاب على الاستقرار النفسي، والتفوق العلمي (التويجري، 2017)؛ أي إنها نواة لجميع الخدمات والأنشطة المتعلقة بالرعاية الأكاديمية وغير الأكاديمية للطلاب (Naqvi et al., 2012).

ولعل الجذور الأولى لإدارة شؤون الطلاب تعود إلى أواخر القرن التاسع عشر، وتحديداً عندما أنشأت جامعة هارفارد أول إدارة لشؤون الطلاب عام 1890م، لتتولى التنسيق بين الجامعة والطلاب، وتقديم خدمات القبول والتسجيل، والخدمات الصحية، والمساعدات الطلابية، والأنشطة الطلابية، وإدارة الامتحانات وغير ذلك (فكيرة، 2018). وفيما بعد تتابع إنشاء العديد من إدارات شؤون الطلاب في مختلف الجامعات سواء في دول العالم المتقدمة أو النامية، حيث بات ينظر إليها كظاهرة تطورت بمرور الوقت لتصبح نهجاً عملياً لتنمية الطلاب بشكل متكامل ضمن مختلف نظم التعليم العالي المعاصرة التي تعنى بالاستجابة لاحتياجات المجتمع المتغيرة (Abdulazeez et al, 2018).

هذا وتعمل إدارة شؤون الطلاب في سياق منظم يستهدف تحقيق أهداف محددة، حيث تسعى إلى تحقيق أهداف الجامعة من خلال تنمية شخصية الطلاب من شتى جوانبها العلمية والثقافية والاجتماعية (فكيرة، 2018)، وتعزيز تعلم الطلاب وتطويرهم واستبقائهم، وتقديم خدمات متنوعة للطلاب (Guillaume et al., 2020).

وطالما كانت خدمات إدارة شؤون الطلاب محط اهتمام القائمين على مؤسسات التعليم العالي، وذلك باعتبارها مكوناً مكملاً ورئيسياً للتقدم الأكاديمي للطلاب (Ching & Agbayani, 2019)، ومن أبرز الوظائف التي تضطلع بها إدارة شؤون الطلاب لتعزيز رضا الطلاب عن المناخ الجامعي (آل مذعان، 2019)، حيث تمثل الخدمات الطلابية القاعدة الأساسية في مسيرة الطلاب التعليمية، والمرتكز الرئيس في تحسين مستوى الخدمات الجامعية بوجه عام (الختلان والجعلي، 2019).



ومما يجدر ذكره في هذا الشأن، أن هناك مجموعة من الخصائص التي تحدد فعالية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات، وفي مقدمتها أن تكون الخدمات متمركزة حول الطلاب وحاجاتهم، وأن تعزز اندماجهم في البيئة الجامعية، وتدعم نجاحهم الأكاديمي، وأن تقدم بطريقة سلسة وهادفة ومتكاملة مع رسالة وقيم المؤسسة الجامعية (Ludeman et al., 2020)، إلى جانب أن يكون الوصول إلى هذه الخدمات سهلاً ومتاحاً لجميع الطلاب، وأن يتم تقديمها من قبل مجموعة من الموظفين الأكفاء الذين تم تدريبهم رسمياً كخبراء في هذا المجال (Ching & Agbayani, 2019).

وبالنظر إلى نوعية الخدمات التي تقدمها إدارة شؤون الطلاب بالجامعات، يتضح أنها تتسع لتشمل حزمة من الخدمات المتنوعة، بما في ذلك الخدمات الاجتماعية، والنفسية، والتعليمية، والثقافية، والرياضية (الختلان والجعلي، 2019)، إضافة إلى خدمات الإسكان، والتغذية والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد (آل زاهر والشهراني، 2022)؛ إذ يمكن تصنيف أنواع خدمات إدارة شؤون الطلاب وفقاً لتوقيت تقديمها إلى ثلاثة مراحل، أولها الخدمات المقدمة للطلاب قبل الالتحاق بالجامعة؛ كإلقاء المحاضرات الإيضاحية في المدارس الثانوية لتعريف الطلاب بالجامعة وتخصصاتها، وتوزيع نشرات تعريفية للخدمات والأنشطة الجامعية، وثانيها الخدمات المقدمة للطلاب بعد الالتحاق بالجامعة، كالإرشاد الأكاديمي، وخدمات المساعدة المالية المتمثلة في المنح والهبات والقروض والتشغيل الطلابي، إلى جانب خدمات الإسكان والتغذية، وثالثها الخدمات المقدمة للطلاب بعد التخرج، كخدمة التوجيه المهني والوظيفي، وخدمة الحلقة المتصلة بين الجامعة والخريجين (باناعمه، 2015؛ وآل مدعان، 2019).

وهناك تأكيدات من قبل المختصين والباحثين على الحاجة المستمرة لتطوير الخدمات التي تقدمها إدارات شؤون الطلاب من خلال تحليل خبرات الجامعات العالمية الرائدة في هذا المجال، حيث أوضح لودمان وآخرون (Ludeman et al., 2020) أن خضوع السياق الذي تعمل فيه الجامعات إلى تغييرات متسارعة، يفرض على إدارات شؤون الطلاب مراجعة الخبرات العالمية المتميزة، ومحاولة إدخال التطوير اللازم على الوضع القائم بما يتيح ممارسة أدوار جديدة من شأنها منح الطلاب أفضل فرص ممكنة للنمو فكرياً واجتماعياً وعاطفياً، كما أكد الطاسان (2019) على أهمية الاستفادة من الخبرات العالمية الحاصلة على أعلى التصنيفات في تطوير مستقبل إدارة شؤون الطلاب بالجامعات لتعزيز قدرتها التنافسية.

ولعل من أبرز الخبرات العالمية المتفردة في خدمات إدارة شؤون الطلاب والارتقاء بخصائصها ونوعيتها، خبرة جامعة هارفارد (Harvard University) الأمريكية، والتي يشار إليها على أنها أول جامعة رائدة تحصل على مستوى عالٍ في إدارة شؤون الطلاب (Alotaibi & Alarifi, 2020)، حيث تتولى مكاتب شؤون الطلاب (Office of Student Affairs) في كليات جامعة هارفارد مسؤولية دعم تقديم الخدمات الطلابية، وتعمل كحلقة وصل رئيسية بين الطلاب والإدارة، وتعنى بتقديم مجموعة متنوعة من خدمات الدعم والبرامج لتعزيز تجربة الطلاب، ومساعدتهم على تلبية العديد من متطلبات حياتهم الشخصية والأكاديمية (Harvard Graduate School of Education, 2022)، ومنها خدمات الإسكان، وخدمات الاتصال بالموارد في مجتمع هارفارد وخارجها، كخدمات الالتحاق، والتوجيه، وأنشطة البناء الاجتماعي والمجتمعي، واتحاد الطلبة، والمنظمات الطلابية، وبرامج دعم صحة الطلاب، وبرامج الدعم الشخصي والأكاديمي، ومساعدة الطلاب ذوي الإعاقة من خلال توفير الخدمات وأماكن الإقامة، والإحالات للاستشارة والرعاية الطبية والنفسية، والإحالات إلى دعم تعلم طلاب الدراسات العليا، وموارد التعلم، ودعم السفر الدولي في حالات الطوارئ، وخزائن الطلاب (Office for student affairs, 2020).

ومن الخصائص المميزة لخدمات شؤون الطلاب بجامعة هارفارد تنوع وتفرد الخدمات التي تقدمها مكاتب شؤون الطلاب، حيث تختلف هذه الخدمات من كلية إلى أخرى بحسب مجال تخصصها، كما يراعى فيها تنوع الخلفيات الثقافية والعرقية للطلاب، واهتماماتهم ومواهبهم، إلى جانب عدم اقتصر هذه الخدمات على النمو الشخصي والثقافي والاجتماعي والرياضي للطلاب، فهي تشمل أيضاً على توفير الفرص التي تعزز اكتساب الطلاب للخبرة الواقعية داخل المجتمع المحلي، وتنمية مهاراتهم القيادية، علاوة على الخدمات المقدمة من قبل مكتب التطوير الوظيفي والمهني الذي يوفر الدعم الفردي للتطوير الوظيفي والمهني للطلاب، والمئات من الوظائف والزمالات والتدريب الداخلي، وتوفير فرص للعمل والتدريب الميداني في مجال التخصص (Harvard T.H Chan School of Public Health Student Guide, 2017).



كما تعد خبرة جامعة أكسفورد (University of Oxford) البريطانية من الخبرات البارزة في تقديم خدمات إدارة شؤون الطلاب، وهو ما يرجع إلى كونها من أقدم جامعات العالم الناطق باللغة الإنجليزية، والتي يمتد تأسيسها إلى ما يزيد عن تسعة قرون (University of Oxford, 2018)، حيث ينظر إلى إدارة شؤون الطلاب في جامعة أكسفورد باعتبارها مفتاحاً لتشكيل تجربة التعلم لجميع الطلاب، وليس فقط أولئك الذين يواجهون صعوبات أو تحديات تعيق تعلمهم (Ludeman et al., 2020).

وهنا يتعين الإشارة إلى أن تقديم خدمات إدارة شؤون الطلاب في جامعة أكسفورد العريقة يتم من خلال قسم الإدارة الأكاديمية (The Academic Administration Division)، الذي يضم (12) قسمًا يوفر خدمات للطلاب منذ المرحلة التي تسبق انضمامهم إلى الجامعة حتى مرحلة التوظيف، وذلك لضمان توفير الدعم والمعلومات التي يحتاجها الطلاب للنجاح في حياتهم الأكاديمية والشخصية والمهنية (Academic Administration Division, 2022)، حيث تشمل هذه الخدمات خدمات الدعم والرعاية المتخصصة، كخدمة معلومات الطالب لتقديم المشورة الإدارية والمهنية، وخدمة الاستشارة والصحة العقلية، والخدمة الاستشارية للإعاقة، وخدمة مشورة الطلاب التي يديرها اتحاد الطلاب بالتعاون مع فريق من المستشارين ذوي الخبرة، وخدمة دعمو الطلاب الأقران التي توفر إمكانية التحدث مع الطلاب في أي وقت حول أي المشكلات التي تواجههم (University of Oxford, 2022)، إضافة إلى كل من خدمات المشورة والدعم، والخدمات الصحية والأنشطة البدنية، وخدمات الوظائف التي توفر معلومات شاملة وإرشادات للطلاب والخريجين بشأن حياتهم المهنية، وإتاحة الوصول إلى برامج بناء المهارات الشاملة، ومعارض الوظائف، ومجموعة من ورش العمل والتدريبات الداخلية، إلى جانب خدمات الدورات القصيرة المكثفة في اللغة، والبرامج المعتمدة في التدريس والتعلم، والأدوات الرقمية والدعم الفني (Academic Administration Division, 2022).

وتبرز بعض الخصائص التي تضفي سمة التميز على واقع خدمات إدارة شؤون الطلاب بجامعة أكسفورد، في مقدمتها تمحور هذه الخدمات حول الطالب واحتياجاته المختلفة، والاهتمام بالتحسينات المستمرة للخدمات المقدمة، ومنح الفرصة لاتحاد الطلاب للقيام بدور فاعل في تقديم خدمات الرعاية والدعم لطلاب الجامعة بالتعاون والتنسيق مع القسم المخت، إضافة إلى وجود نظام فعال للإرشاد الطلابي، حيث تخصص الجامعة سنويًا مرشدًا لكل اثنين إلى ثلاثة طلاب، ليتولى الاجتماع الفردي مع الطلاب لتوجيههم لتطوير خطط التعلم الخاصة بهم، ومساعدتهم على حل مختلف المشكلات الحياتية أو النفسية أو الأكاديمية، إضافة إلى أن آراء المرشدين تكون ذات تأثير مهم على السلطات الجامعية في كيفية التعامل مع الطلاب، واتخاذ التدابير اللازمة بشأنهم (Liu, 2019).

وبالنظر إلى الواقع المحلي، يتضح أن الجامعات السعودية بذلت جهودًا حثيثة لإنشاء عمادات وإدارات لشؤون الطلاب تتولى تقديم مجموعة من الخدمات التي ترتبط بحاجات الطلاب، وتعنى بحياتهم بشتى أوجهها سواء اجتماعيًا أو ثقافيًا أو فنيًا، وتساعدهم في حل المشكلات التي قد تعترض مسيرتهم التعليمية (العصيمي، 2018)، إلى جانب رعايتهم وتأهيلهم تأهيلاً عاليًا؛ ليتمكنوا من أداء واجبهم المستقبلي تجاه الوطن، والنهوض به في ضوء العقيدة السلمية ومبادئ الدين القويمة (فكيرة، 2018).

وبالرغم من تلك الجهود المبذولة، إلا أن الحاجة ما زالت قائمة للجامعات السعودية لإحداث تطوير نوعي في الخدمات التي تقدمها إدارة شؤون الطلاب لتستجيب للاتجاهات الحديثة التي يتم ممارستها في الخبرات العالمية الرائدة في هذا المجال (الصعب، 2020)، خاصة في ضوء ما تواجهه العديد من الجامعات السعودية من تحدي ملحوظ يتمثل في توفير خدمات طلابية عالية المستوى في ظل تنامي أعداد الطلاب والطالبات الملحقين بها، خاصة أن هذا يعد شرطًا للحصول على الاعتماد الأكاديمي تبعًا للمعيار الخامس من معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، الذي يركز على توفير خدمات مساندة تتلاءم مع حاجات الطلاب، وتوفير آليات للتوجيه الأكاديمي والإرشاد (آل زاهر والشهراني، 2022).

وفيما يتعلق بالشأن البحثي، فقد اكتسب هذا الإطار الموضوعي زخمًا علميًا، حيث اتجهت مجموعة من الدراسات والأبحاث العلمية إلى تناول ما يتعلق بخدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات من جوانب عدة؛ ومنها دراسة السباعي (2018) التي هدفت إلى تطوير إدارة شؤون التعليم والطلاب بجامعة عين شمس باستخدام القياس المقارن، والكشف عن واقعها. وفي ضوء ذلك، اتبع المنهج الوصفي المسحي، وطورت استبانة لغرض



جمع البيانات، وتألفت عينة الدراسة من (152) موظفًا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن واقع إدارة شؤون التعليم والطلاب بجامعة عين شمس من وجهة نظر الموظفين جاء متوسطًا في الدرجة الكلية، والمحاور الفرعية المتمثلة في: (التخطيط، القبول، التسويق)، وأن أبرز المقترحات التي من شأنها تطوير إدارة شؤون التعليم والطلاب بجامعة عين شمس تمثلت في تبادل الخبرات بين هذه الإدارات من خلال تنظيم لقاءات بين العاملين للاستفادة من خبراتهم، واستثمار برامج التوأمة مع جامعات أجنبية في الاستفادة من ممارساتها في مجال إدارة شؤون التعليم والطلاب.

واهتمت دراسة الختلان والجعلي (2019) التي استهدفت الكشف عن واقع الخدمات الطلابية لعمادة شؤون الطلاب في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز كما يراه الطلاب والطالبات، وبناء تصور مقترح لتطوير العمادة من خلال التخطيط للخدمات الطلابية. وقد اتبعت الدراسة المنهج المختلط، وتمثلت أدوات جمع البيانات في الاستبانة والمقابلة، وتألفت عينة المقابلة من (22) من منسوبي عمادة شؤون الطلاب ومشرفي ومشرفات الخدمات الطلابية، فيما وزعت الاستبانة على (379) طالب وطالبة. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن واقع الخدمات الطلابية لعمادة شؤون الطلاب في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز جاء ككل بدرجة قليلة، حيث حصلت الخدمات الصحية، وخدمات المكافآت الطلابية والسلف والإعانات، وخدمات التغذية على درجة استجابة متوسطة، فيما جاءت خدمات التوجيه والإرشاد، والخدمات الرياضية والأندية الطلابية بدرجة قليلة.

كما سعت دراسة الرميح (2019) إلى تعرف واقع دور عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في تعزيز الأمن الفكري من وجهة نظر الطلاب، والتوصل إلى استراتيجية مقترحة لتطوير هذا الدور. لذا اتبع المنهج المختلط، وجمعت البيانات بواسطة الاستبانة والمقابلة، وشملت عينة الدراسة (1511) طالبًا بمرحلة البكالوريوس بأربعة جامعات سعودية، إلى جانب (27) فردًا من عمداء ووكلاء ووكيلات عمادات شؤون الطلاب والمشرفين على وحدات التوعية الفكرية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن واقع دور عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في تعزيز الأمن الفكري في بعد الأنشطة والبرامج الطلابية، وبعد الخدمات الطلابية جاء متوسطًا، ووجود معوقات تحول دون قيامها بهذا الدور، من أبرزها ضعف قناعة الطلاب بأنشطة وبرامج الأمن الفكري التي تنفذها العمادة، وغياب دور المجالس الطلابية التي تساعد العمادة في تحقيق أهدافها. كما قدمت الدراسة استراتيجية مقترحة لدور عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في تعزيز الأمن الفكري.

فيما اتجهت دراسة الطاسان (2019) إلى تقديم سيناريوهات استشرافية لمستقبل عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030 لتعزيز القدرة التنافسية للخدمات الطلابية، وتعرف واقعها، وتحديد معوقاتهما. وبناءً على ذلك، استخدم المنهج الوصفي المسحي، والمنهج الاستشرافي بأسلوب السيناريوهات، وتم الاعتماد على الاستبانة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات، وشملت عينة الدراسة (389) مفردة من منسوبي ومنسوبات شؤون الطلاب بأربعة جامعات سعودية، إلى جانب (9) من القيادات والخبراء بمجال شؤون الطلاب. وقد بينت نتائج الدراسة أن أبرز المعوقات التي تواجه إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية لتعزيز القدرة التنافسية للخدمات الطلابية تمثلت في قلة وجود برامج تدريبية ملائمة للموظفين لإدارة شؤون الطلاب في المستقبل، وتركز سلطة اتخاذ القرارات المالية بيد القيادات الإدارية من الذكور، وقصور الموارد المالية المخصصة لتطوير برامج إدارة شؤون الطلاب. كما قدمت الدراسة ثلاثة سيناريوهات استشرافية لمستقبل عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة 2030 لتعزيز القدرة التنافسية للخدمات الطلابية، أولها تحويل معظم أنظمة وإجراءات الخدمات المقدمة بعمادة شؤون الطلاب إلى خدمات إلكترونية، وثانيها توزيع بعض مهام عمادة شؤون الطلاب على وحدات وعمادات مستحدثة متخصصة، وثالثها عقد شراكات وتحالفات بين عمادات شؤون الطلاب بالجامعات للإفادة من خدماتها المميزة.

وفي سياق قريب، هدفت دراسة العتيبي والعريفي (Alotaibi & Alarifi, 2020) إلى معرفة الاتجاهات الحديثة في إدارة عمادة شؤون الطلاب في بعض الجامعات المتقدمة، مثل: جامعتي هارفارد، ومانشستر، للإفادة منها في تطوير عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود. ولتحقيق ذلك، استخدم المنهج الوصفي التحليلي المقارن، وجمعت البيانات من خلال مراجعة الأدبيات والمراجع المتاحة، وإجراء زيارات لوكالات شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود وجامعة مانشستر للحصول على تقارير ومعلومات ميدانية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز الاتجاهات الحديثة في إدارة عمادة شؤون الطلاب في الجامعات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير عمادة شؤون



الطلاب بجامعة الملك سعود تمثلت في إشراك الخريجين بخبراتهم في المساعدة في الشؤون الأكاديمية والمهنية للطلاب المسجلين حالياً، وفتح الفرص أمام الطلاب للمشاركة في الحملات التوعوية حول العالم، وتشكيل وحدة متخصصة لتقديم الرحلات والزيارات والاجتماعات العائلية، بما يحقق مستهدفات رؤية 2030 فيما يخص مشاركة أولياء الأمور في البرامج والأنشطة الجامعية، وتعزيز الصلة بين الجامعة والمجتمع.

كذلك عنيت دراسة آل زاهر والشهراني (2022) بمعرفة درجة توافر مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد، وتحديد المتطلبات اللازمة لتطبيقها. وفي ضوء ذلك، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطورت استبانة لغرض جمع البيانات، وشملت العينة (464) طالباً. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى توافر مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة) بدرجة متوسطة، وتوافرها في مجال (الحقوق الطلابية) بدرجة قليلة. كما تبين أن المتطلبات اللازمة لتطبيق مؤشرات جودة الخدمات الطلابية حصلت على درجة هام، ومن أبرزها تعريف الطلاب بحقوقهم الجامعية وخدمات الجامعة من خلال نشرها في مواقع متعددة، وتقديم حوافز للمسؤولين والطلاب المتميزين، وإشراك الطلاب في تخطيط وتنفيذ وتقييم الخدمات الطلابية.

وبمراجعة الجهود البحثية السابقة بغية التعليق عليها من حيث أوجه الاتفاق والاختلاف، يتضح أن ثمة تشابه جزئي بينها وبين الدراسة الحالية من حيث أهدافها الفرعية، حيث اتفقت مع كل من دراسة الختلان والجعلي (2019)؛ ودراسة السباعي (2018) في الكشف عن واقع خدمات إدارة شؤون الطلاب، كما اتفقت - إلى حد ما - مع دراسة العتيبي والعريفي (Alotaibi & Alarifi, 2020) في الإفادة من الاتجاهات الحديثة في إدارة عمادة شؤون الطلاب في بعض الجامعات المتقدمة في تطوير عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود. فيما اختلفت في هذا الشأن مع بعض الدراسات التي نحت باتجاه مغاير بعض الشيء؛ كدراسة الرميح (2019)، ودراسة الطاسان (2019). أما من حيث المنهج البحثي، فقد اتفقت الدراسة الحالية في اتباع المنهج الوصفي المسحي مع دراسة واحدة فقط، ألا وهي دراسة السباعي (2018)، وبذلك فهي تختلف مع دراستي الختلان والجعلي (2019)؛ والرميح (2019) في اتباع المنهج المختلط، ومع دراسة العتيبي والعريفي (Alotaibi & Alarifi, 2020) في اتباع المنهج الوصفي التحليلي المقارن. وفيما يتعلق بعينة الدراسة، فلم تتفق الدراسة الحالية مع أي من الدراسات السابقة في التطبيق على عينة من طالبات الدراسات العليا بالجامعات السعودية. وبوجه عام، فقد تمت الإفادة من مراجعة الدراسات السابقة في بلورة مشكلة الدراسة، وإثراء الطرح النظري المقدم فيها، ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها. وأخيراً، يمكن القول بأن هذه الدراسة تتميز عن كافة ما سبقها من جهود في كونها - في حدود اطلاع الباحثان- الدراسة الأولى محلياً التي تعنى بالتوصل إلى تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء خبرة كل من جامعة هارفارد الأمريكية، وجامعة أكسفورد البريطانية.

وتأسيساً على الطرح آنف الذكر، ولما كانت إدارة شؤون الطلاب من المجالات المعقدة التي تشهد تطورات مستمرة في ضوء تغير حاجات الطلاب، وتوقعات المجتمع (Shutt et al., 2012)، ومع الأخذ في الاعتبار حاجة الجامعات السعودية إلى اتخاذ خطوات واثقة لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب؛ فإن هذه الدراسة تأتي مستهدفة التوصل إلى تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

مشكلة الدراسة:

استدراكاً لما تقدم، ومن منطلق وجود قرائن علمية تشير إلى أن واقع خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية لم يصل بعد إلى المستوى المأمول، بما في ذلك ما أظهرته نتائج دراسة عبد المقصود وأبو زيد (2017) حول أن مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب جاءت متوسطة، وما خلصت إليه دراسة الرميح (2019) بشأن أن دور الخدمات الطلابية لعمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في تعزيز الأمن الفكري من وجهة نظر الطلاب لم يتجاوز الدرجة المتوسطة، إلى جانب دراسة الختلان والجعلي (2019) التي بينت أن واقع الخدمات الطلابية لعمادة شؤون الطلاب في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز جاء ككل بدرجة قليلة، وكذلك ما أوضحتها نتائج دراسة آل زاهر والشهراني (2022) حول أن مستوى توافر مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد وقع ضمن الدرجة المتوسطة.



وتلبيئاً للتوصيات الواردة في ثنايا عدد من الدراسات والأبحاث العلمية المحلية التي أكدت في مجملها على ضرورة تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، لاسيما في ضوء الإفادة من الخبرات العالمية الرائدة في هذا المجال، ومنها ما أوصت به دراسة آل هشبول (2018) من ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية البارزة في تطوير أداء عمادات شؤون الطلاب بالجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وما شددت عليه دراسة الرميح (2019) بشأن الحاجة إلى تجديد وتطوير برامج الأنشطة الطلابية وخدمات الإرشاد والتوجيه الطلابي المعززة للأمن الفكري في عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، إضافة إلى ما أكدته توصيات دراسة الصعاب (2020) من ضرورة الاستفادة من النماذج العالمية البارزة في تطوير أداء مراكز التوجيه والإرشاد الأكاديمي بالجامعات السعودية؛ فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في الحاجة إلى بناء تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

أسئلة الدراسة:

ينبثق عن مشكلة الدراسة الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟
2. ما واقع نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟
3. ما متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟
4. ما التصور المقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
2. التعرف على نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
3. الكشف عن متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
4. تقديم تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة مما يلي:

- الأهمية النظرية:

1. ما يتمتع به موضوع الدراسة من أهمية واضحة، خاصة في ضوء تماثيه مع مضامين رؤية المملكة 2030 التي أكدت على تطوير الجامعات السعودية والارتقاء بها إلى التصنيفات العالمية، وجعل الطالب محور العملية التعليمية، وثقل شخصيته من خلال توفير بيئة محفزة ومرتبطة بمنظومة خدمات مساندة ومتكاملة تعمل على العناية بالطالب عناية شاملة من الناحية التعليمية والثقافية والصحية، وهو ما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بموضوع الدراسة المتمثل في تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية.
2. قد تساعد هذه الدراسة في إلقاء الضوء على خبرات بعض الجامعات العالمية الرائدة في مجال خدمات إدارة شؤون الطلاب، وتحديدًا كل من جامعة أكسفورد الأمريكية، وجامعة هارفارد البريطانية؛ وهو ما يمكن أن يمثل زادًا معرفيًا متواضعًا في هذا المجال يسهم في رفد المكتبة التربوية.



3. تفتح الدراسة المجال أمام الباحثين والباحثات في مجال الإدارة التربوية لإجراء دراسات علمية تتناول تطوير خدمات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية من جوانب عدة.

- الأهمية التطبيقية:

1. من المأمول أن تسهم نتائج الدراسة في تبصير القائمين على إدارات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية المشمولة في الدراسة بواقع خصائص ونوعية الخدمات المقدمة في ضوء بعض الخبرات العالمية؛ وهو ما يعد نقطة انطلاق لهم لاتخاذ التدابير التي من شأنها علاج مواطن الضعف، وتعزيز مواطن القوة.

2. قد تساعد نتائج الدراسة في لفت انتباه متخذي القرار في وزارة التعليم إلى متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، وهو ما يمكن أن يساهم في تحسين وتطوير نوعية الخدمات المقدمة.

3. قد توفر هذه الدراسة للمسؤولين في مختلف المستويات الإدارية في الجامعات السعودية خارطة طريق يمكن الاسترشاد بها في تطوير الخدمات المقدمة للطلاب، حيث تقدم الدراسة تصورًا مقترحًا لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في ضوء بعض الخبرات العالمية.

حدود الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة واقع خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، والكشف عن متطلبات تطوير هذه الخدمات، إلى جانب تقديم تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على ثلاث جامعات حكومية سعودية بمدينة الرياض، وهي: جامعة الملك سعود، وجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي 1444هـ.

- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من طالبات الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) الملتحقات بالجامعات الحكومية السعودية الثلاث آنفة الذكر.

مصطلحات الدراسة:

تنطوي الدراسة على التعريف بالمصطلحات الآتية:

- التطوير (The Development):

عرفه الختلان والجعلي (2019) بأنه: " التغيير المخطط للارتقاء بمستوى الخدمات الطلابية المقدمة من عمادة شؤون الطلاب بالجامعات للوصول إلى وضع أفضل" (ص.101).

إجراءً: يقصد بتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في هذه الدراسة: العملية المنظمة التي تستهدف الارتقاء بالواقع الحالي للخدمات المقدمة من قبل إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية من حيث خصائصها ونوعيتها من خلال الاستفادة من بعض الخبرات العالمية الرائدة في هذا المجال.

- إدارة شؤون الطلاب (Student Affairs Department):

عرفها السباعي (2018) بأنها: " إدارة الجامعة التي تهتم بتقديم الخدمات للطلاب، والتي من مهامها تقديم المشورة، والمساعدات المالية، والحياة السكنية للطلاب، وكذلك الأنشطة الطلابية، والتطوير الوظيفي للعاملين بها" (ص.ص 2-3).

إجراءً: يقصد بإدارة شؤون الطلاب في هذه الدراسة: تلك الجهة الإدارية المخولة تنظيمياً من قبل الجامعات السعودية بتقديم خدمات متنوعة وذات جودة عالية لكافة منسوبيها من الطلاب سواء بمرحلة البكالوريوس أو برامج الدراسات العليا.

**- خدمات إدارة شؤون الطلاب (Student Affairs Management Services):**

عرفها آل زاهر والزهراني (2022) بأنها: "الخدمات التي تقدمها الجامعات للطلاب في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة، والحقوق الطلابية)، والتي من شأنها تهيئة الجو الأكاديمي الملائم والمناسب للطلاب" (ص.123).

إجرائياً: يقصد بخدمات إدارة شؤون الطلاب في هذه الدراسة: جملة الخدمات الطلابية التي ينبغي أن تتولى إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية تقديمها في ضوء الخبرات العالمية، بما في ذلك خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي، وخدمات الدعم والتخطيط المالي، والخدمات الصحية، والاستشارات النفسية، وخدمات التدريب، وخدمات السكن والنقل الطلابي، وخدمات التغذية الطلابية، وخدمات التطوير الوظيفي والمهني، وخدمات دعم الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، وخدمات دعم الطلاب الموهوبين، وخدمات دعم المجالس الطلابية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:**- منهج الدراسة:**

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي (Descriptive Approach) في تحقيق أهدافها، والذي يعرف بحسب القحطاني وآخرون (2020) بأنه: "ذلك النوع من البحوث الذي يهدف لوصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها" (ص.179). وقد تم اختيار هذا المنهج؛ لكونه الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة.

- مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف مجتمع الدراسة من كافة الطالبات الملتحقات ببرامج الدراسات العليا (الماجستير، والدكتوراه) بثلاث جامعات حكومية سعودية بمدينة الرياض، وهي: (جامعة الملك سعود، وجامعة نورة بنت عبد الرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية) خلال الفصل الأول من العام الدراسي 1444هـ، والبالغ عددهم (822) طالبة. أما فيما يخص عينة الدراسة، فقد تم توزيع الأداة على عينة عشوائية بسيطة من أفراد مجتمع الدراسة، وتم الحصول على (305) استجابة مكتملة وصالحة للتحليل، وذلك بما يمثل نسبة قدرها (37,10%) من إجمالي المجتمع المبحوث. ويوضح الجدول التالي وصفاً لخصائص أفراد عينة الدراسة بحسب البيانات الديمغرافية:

الجدول (1) وصف خصائص أفراد عينة الدراسة بحسب البيانات الديمغرافية (ن=305)

م	البيانات الأولية	البيانات الفرعية	التكرار	%
1	الجامعة	جامعة الملك سعود	129	42,29%
		جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	80	26,22%
		جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	96	31,47%
		الإجمالي	305	100%
2	الدرجة العلمية	ماجستير	245	80,32%
		دكتوراه	60	19,67%
		الإجمالي	305	100%

- أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات؛ لكونها من أكثر الأدوات البحثية شيوعاً في الدراسات الوصفية، وقد بُنيت الاستبانة في ضوء مراجعة الخبرات العالمية لجامعتي هارفارد الأمريكية، وأكسفورد البريطانية، إلى جانب استقراء بعض الدراسات السابقة ذات الصلة، ومن أهمها دراسة الطاسان (2019)، ودراسة العتيبي والعريفي (Alotaibi & Alarifi, 2020). وبناءً على ذلك، تألفت الاستبانة من جزأين؛ أولهما يختص بالبيانات الديمغرافية، وهما: (الجامعة، والدرجة العلمية)، وثانيهما محاور الاستبانة التي اشتملت على ثلاثة محاور على النحو الآتي:



- المحور الأول: الذي يقيس خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، ويشتمل على (8) عبارات.
- المحور الثاني: الذي يقيس نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، ويشتمل على (14) عبارة.
- المحور الثالث: الذي يقيس متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، ويشتمل على (10) عبارات.

- التحقق من صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق الأداة من خلال صدق الاتساق الداخلي، حيث طبقت الاستبانة على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة قوامها (30) طالبة من الطالبات الملتحقات ببرامج الدراسات العليا بالجامعات السعودية الحكومية الثلاث المشمولة بالدراسة، ومن ثم حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficients) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وقد جاءت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول (2) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (ن=30)

المحور الثالث		المحور الثاني				المحور الأول			
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة		
**0,880	9	**0,699	1	**0,832	9	**0,642	1	**0,854	1
**0,751	10	**0,880	2	**0,685	10	**0,674	2	**0,725	2
		**0,901	3	**0,892	11	**0,887	3	**0,935	3
		**0,722	4	**0,694	12	**0,696	4	**0,636	4
		**0,653	5	**0,885	13	**0,903	5	**0,775	5
		**0,836	6	**0,877	14	**0,903	6	**0,699	6
		**0,751	7			**0,663	7	**0,709	7
		**0,703	8			**0,801	8	**0,690	8

** دالة عند مستوى (0,01)

ويتبين من الجدول (2) أن كافة قيم معاملات ارتباط بيرسون بين عبارات كل من المحور الأول والثاني والثالث والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01)؛ وهو ما يعطي دلالة على تمتع عبارات الاستبانة بدرجة مناسبة من صدق الاتساق الداخلي يمكن الوثوق بها في التطبيق الميداني للدراسة، وأن الأداة ستقيس ما وضعت لأجله.

- التحقق من ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاستبانة، طبقت على العينة الاستطلاعية أنفة الذكر، ثم تم حساب درجة ثبات كل محور من محاور الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وكذلك حساب درجة الثبات للأداة ككل. وقد جاءت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول (3) معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة ومحاورها (ن=30)

معامل الثبات	عدد العبارات	المحور
0,832	8	المحور الأول: خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية
0,895	14	المحور الثاني: نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية
0,864	10	المحور الثالث: متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية



معاملات الثبات	عدد العبارات	المحور
		في ضوء بعض الخبرات العالمية
0,857	24	الثبات الكلي

يتضح من الجدول (3) أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل من المحور الأول والثاني والثالث للاستبانة بلغت (0,832)، و(0,895)، و(0,864) على التوالي، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة (0,857)، وجميع هذه القيم تشير إلى معاملات ثبات مرتفعة؛ وهو ما يدل على تمتع الاستبانة بثبات مقبول إحصائياً.

إجراءات تطبيق الدراسة:

في سبيل التطبيق الميداني للدراسة، جرى اتباع الإجراءات الآتية:

1. بعد التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، وزعت الاستبانة إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة، وتم حصر البيانات المستردة بعد مرور فترة كافية من تاريخ توزيع الاستبانة، وقد بلغت عدد الاستبانات المكتملة والصالحة للتحليل (305) استبانة، وذلك بما يمثل (37,10%) من إجمالي المجتمع المبحوث.
2. أُجريت عملية ترميز البيانات، وإدخالها في ذاكرة الحاسوب لإخضاعها للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 28.0)، وذلك بما يسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة المطروحة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
3. نظمت البيانات الإحصائية في جداول بحسب تسلسل عرض أسئلة الدراسة، ومن ثم جرى التعليق عليها كتابياً، ومناقشتها وربطها بالدراسات السابقة.
4. تم بناء تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، وبالاستناد إلى طبيعة النتائج الميدانية التي خلصت إليها الدراسة.
5. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تتسق مع طبيعة النتائج التي تم التوصل إليها.

الأساليب الإحصائية:

تمت معالجة البيانات بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 28.0)، وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية، ومنها التكرارات والنسب المئوية؛ لتوصيف خصائص أفراد عينة الدراسة بحسب البيانات الديمغرافية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ لقياس درجة استجابة أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبانة وعباراتها بما يجيب عن أسئلة الدراسة المطروحة، إلى جانب معامل الارتباط بيرسون؛ للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وعباراتها، وكذلك معامل ألفا كرونباخ؛ للتحقق من ثبات الاستبانة ومحاورها.

وفي سبيل تفسير النتائج، صممت الاستبانة بشكل مغلق بحيث يتاح لأفراد عينة الدراسة الإجابة عن عبارات الاستبانة من خلال خمسة بدائل وفق سلم التقدير الخماسي ليكرت (بدرجة عالية جداً/ بدرجة عالية/ بدرجة متوسطة/ بدرجة منخفضة/ بدرجة منخفضة جداً)، وبناءً على ذلك منحت كل استجابة درجة محددة وفقاً للتقدير الآتي: (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي. وصنفت الاستجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة الآتية: طول الفئة = (أكبر قيمة - أقل قيمة) ÷ عدد بدائل الأداة = (5-1) ÷ 5 = 0,80، وذلك وفقاً لمعيار الحكم الموضح في الجدول التالي:

جدول (4) معيار الحكم على استجابات أفراد عينة الدراسة

الفئة	طول الفئة	درجة الاستجابة
الأولى	من 1,00 إلى أقل من 1,80	بدرجة منخفضة جداً
الثانية	من 1,80 إلى أقل من 2,60	بدرجة منخفضة
الثالثة	من 2,60 إلى أقل من 3,40	بدرجة متوسطة
الرابعة	من 3,40 إلى أقل من 4,20	بدرجة عالية



الفئة	طول الفئة	درجة الاستجابة
الخامسة	من 4,20 إلى 5	بدرجة عالية جدًا

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: عرض نتائج السؤال الأول، ومناقشتها، وتفسيرها

للإجابة عن السؤال الأول للدراسة الذي نص على: " ما واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟"، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الأول من الاستبانة، وقد جاءت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

الجدول (5) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الاستجابة
1	ترتكز خدمات إدارة شؤون الطلاب على تعزيز المشاركة الفاعلة للطلاب في وضع الخطط السنوية للخدمات الطلابية.	2,62	0,423	4	بدرجة متوسطة
2	يراعى في خدمات إدارة شؤون الطلاب المقدمة تنوع الخدمات بحسب حاجات الطلاب واهتماماتهم.	3,10	0,335	1	بدرجة متوسطة
3	تتصف خدمات إدارة شؤون الطلاب بالمرونة بحيث يتاح لكل كلية تحديد نوعية الخدمات التي تتوافق مع حاجات الطلاب، ومجال تخصصهم.	1,63	0,592	7	منخفضة جدًا
4	تقدم خدمات إدارة شؤون الطلاب من قبل عدد كافي من الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة.	3,05	0,821	2	بدرجة متوسطة
5	تتسم خدمات إدارة شؤون الطلاب بالكفاءة من خلال الرقابة المستمرة لجعلها أكثر كفاءة وانسيابية.	2,95	0,711	3	بدرجة متوسطة
6	تقدم خدمات إدارة شؤون الطلاب بشكل إلكتروني على مدار الساعة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.	2,10	0,734	5	بدرجة منخفضة
7	تقدم خدمات إدارة شؤون الطلاب لكل من الطلاب المحتملين والحاليين والخريجين.	2,04	0,209	6	بدرجة منخفضة
8	تقدم عدد من خدمات إدارة شؤون الطلاب بمشاركة طلاب مدرّبين وموهلين فيما يعرف بـ " خدمات دعم الأقران".	1,00	0,00	8	بدرجة منخفضة جدًا
	المتوسط العام للمحور الأول	2,31	0,478		بدرجة منخفضة

يتضح من جدول (5) أن واقع خصائص خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية جاء بدرجة استجابة (منخفضة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,31 من 5)، وانحراف معياري (0,478)، حيث تمثلت أعلى العبارات من حيث درجة الاستجابة من قبل أفراد عينة الدراسة في: العبارة رقم (2)، والعبارة رقم (4)، وذلك بمتوسطات حسابية قدرها (3,10)، (3,05) على التوالي، وبدرجة استجابة (متوسطة) لكلا العبارتين. في حين جاءت العبارة رقم (8)، والعبارة رقم (3) كأقل العبارات استجابة ضمن هذا المحور، حيث جاءت في المراتب الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1,00)، و(1,63) على التوالي، وبدرجة استجابة (منخفضة جدًا).

وتتفق هذه النتيجة مع آلت إليه بعض الدراسات السابقة؛ بما في ذلك نتائج دراسة الختلان والجعلي (2019) التي بينت أن واقع الخدمات الطلابية لعمادة شؤون الطلاب في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز جاء ككل بدرجة قليلة.



ثانياً: عرض نتائج السؤال الثاني، ومناقشتها، وتفسيرها

للإجابة عن السؤال الثاني للدراسة الذي نص على: " ما واقع نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟"، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني من الاستبانة، وقد جاءت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

الجدول (6) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	درجة الاستجابة
1	تتطوي خدمات إدارة شؤون الطلاب على توفير خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي من خلال مرشد متخصص لكل اثنين إلى ثلاثة طلاب سنوياً.	2,51	0,523	8	بدرجة منخفضة
2	تتضمن خدمات إدارة شؤون الطلاب توفير خدمات الدعم المالي للطلاب (مثل: الإعانات المالية، السلف المالية، القروض التعليمية، ...).	3,52	0,423	1	بدرجة عالية
3	تشمل خدمات إدارة شؤون الطلاب مساعدة الطلاب على التخطيط المالي التعليمي (كإدارة ديون القروض التعليمية، وإدارة القروض الصحية، ...).	2,49	0,711	9	بدرجة منخفضة
4	تتضمن خدمات إدارة شؤون الطلاب تقديم مجموعة من الخدمات الصحية الشاملة للطلاب.	2,33	0,201	10	بدرجة منخفضة
5	تتطوي خدمات إدارة شؤون الطلاب على توفير الاستشارات النفسية للطلاب بشكل فردي وجماعي.	3,10	0,627	4	بدرجة متوسطة
6	تشمل خدمات إدارة شؤون الطلاب توفير البرامج التدريبية المتخصصة المتمحورة حول المتعلم (مثل: برامج تعليم اللغة، برامج تعليم المهارات الرقمية، برامج إكساب المهارات القيادية، ...).	2,91	0,441	6	بدرجة متوسطة
7	تشمل خدمات إدارة شؤون الطلاب توفير خدمات السكن والنقل للطلاب.	3,45	0,551	2	بدرجة عالية
8	تتطوي خدمات إدارة شؤون الطلاب على تقديم خدمات التغذية للطلاب.	3,34	0,100	3	بدرجة عالية
9	تتضمن خدمات إدارة شؤون الطلاب توفير فرص التدريب الميداني للطلاب بحسب مجال التخصص بهدف تعزيز اكتسابهم للخبرة العملية.	2,15	0,04	11	بدرجة منخفضة
10	تشمل خدمات إدارة شؤون الطلاب على توفير خدمات التطوير الوظيفي والمهني المستقبلي للطلاب.	1,15	0,110	13	بدرجة منخفضة جداً
11	تتطوي خدمات إدارة شؤون الطلاب على تقديم الدعم والمشورة للطلاب والباحثين الدوليين.	1,41	0,09	12	بدرجة منخفضة جداً
12	تشمل خدمات إدارة شؤون الطلاب على توفير مختلف الخدمات التي يحتاجها الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة.	3,01	0,100	5	بدرجة متوسطة
13	تتطوي خدمات إدارة شؤون الطلاب على خدمات لاكتشاف ودعم ورعاية الطلاب الموهوبين.	2,88	0,724	7	بدرجة متوسطة
14	تتطوي خدمات إدارة شؤون الطلاب على توفير الدعم والمساندة للمجالس الطلابية.	1,00	0,00	14	بدرجة منخفضة جداً
	المتوسط العام للمحور الثاني	2,51	0,331		منخفضة



يتضح من جدول (6) أن واقع نوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية جاء بدرجة استجابة (منخفضة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (2,51 من 5)، وبانحراف معياري (0,331)، حيث تمثلت أعلى العبارات من حيث درجة الاستجابة من قبل أفراد عينة الدراسة في: العبارة رقم (2)، والعبارة رقم (7)، وذلك بمتوسطات حسابية قدرها (3,52)، (3,45) على التوالي، وبدرجة استجابة (عالية) لكلا العبارتين. في حين جاءت العبارة رقم (14)، والعبارة رقم (10) كأقل العبارات استجابة ضمن هذا المحور، حيث جاءت في المراتب الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1,00)، و(1,15) على التوالي، وبدرجة استجابة (منخفضة جداً).

وتتفق هذه النتائج مع نتائج عدد من الدراسات السابقة، ومنها نتائج دراسة الختلان والجعلي (2019) التي أظهرت أن واقع الخدمات الطلابية لعمادة شؤون الطلاب في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز جاء ككل بدرجة قليلة، حيث حصلت خدمات المكافآت الطلابية والسلف والإعانات، وخدمات التغذية على درجة استجابة أعلى من خدمات التوجيه والإرشاد. كما تتفق مع ما آلت إليه نتائج دراسة الرميح (2019) بشأن أن غياب دور المجالس الطلابية يحول دون قيام عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية بدورها في تعزيز الأمن الفكري. وكذلك فهي تتفق - ضمنياً - مع نتائج دراسة آل زاهر والشهراني (2022) التي خلصت إلى أن توافر مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد جاءت دون المستوى المأمول.

ثالثاً: عرض نتائج السؤال الثالث، ومناقشتها، وتفسيرها

للإجابة عن السؤال الثالث للدراسة الذي نص على: " ما متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟"، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث من الاستبانة، وقد جاءت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

الجدول (7) التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الاستجابة
1	الحد من المركزية في عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية بحيث يسمح للكليات بتحديد الأهداف والخدمات المناسبة لها في ضوء مجال تخصصها، وحاجات طلابها.	4.59	0.591	1	بدرجة عالية جداً
2	التركيز على الطلاب كشركاء أساسيين وفاعلين في تخطيط وتقييم خدمات إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.	4.33	0.620	3	بدرجة عالية جداً
3	توفير عدد كاف من الكوادر البشرية المؤهلة لتقديم خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية بما يتلاءم مع أعداد الطلاب.	3.80	0,562	7	بدرجة عالية
4	الاهتمام بالتنظيم المستمر لمعارف ومهارات الكوادر البشرية المناط بها تقديم خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية.	3.97	0.821	6	بدرجة عالية
5	عقد شراكات فاعلة مع مختلف أصحاب المصلحة لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، بما في ذلك الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والخريجين، وأولياء الأمور، وأرباب العمل، ومؤسسات القطاع الخاص، وممثلي مؤسسات المجتمع المحلي.	4.12	0.739	5	بدرجة عالية
6	التوسع في نطاق تقديم خدمات إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية بحيث تشمل الطلاب في مرحلة القبول، ومرحلة الدراسة، وحتى بعد مرحلة التخرج.	4.31	0.651	4	بدرجة عالية جداً
7	تحديث خدمات إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية	3,48	0.447	10	بدرجة عالية



م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	درجة الاستجابة
	بحيث توفر للطلاب فرصًا للتعلم النشط، مثل: برامج التعلم التجريبي، وبرامج التدريب الميداني، وبرامج خدمة المجتمع.				
8	اهتمام عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية بالاستثمار الفاعل للموارد المالية والبشرية لتحقيق المهام والأهداف المؤسسية الموكلة إليها.	3.77	0.561	8	بدرجة عالية
9	التقييم المستمر لجودة خدمات إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، والأخذ بنتائج التقييم في تطوير واقع هذه الخدمات.	3.59	0.550	9	بدرجة عالية
10	تفعيل دور المجالس الطلابية في دعم الخدمات المقدمة في عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.	4,41	0.290	2	بدرجة عالية جداً
	المتوسط العام للمحور الثالث	4,03	0,583		بدرجة عالية

يتضح من جدول (7) أن متطلبات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية جاءت بدرجة استجابة (عالية)، بمتوسط حسابي عام بلغ (4,03 من 5)، وبانحراف معياري (0,583)، حيث تمثلت أعلى المتطلبات من حيث درجة الاستجابة من قبل أفراد عينة الدراسة في: العبرة رقم (1)، والعبرة رقم (10)، وذلك بمتوسطات حسابية قدرها (4,49)، (4,41) على التوالي، وبدرجة استجابة (عالية جداً) لكلا العبارتين. في حين جاءت العبرة رقم (7)، والعبرة رقم (9) كأقل المتطلبات من حيث درجة الاستجابة، حيث جاءت في المراتب الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3,48)، و(3,59) على التوالي، وبدرجة استجابة (عالية).

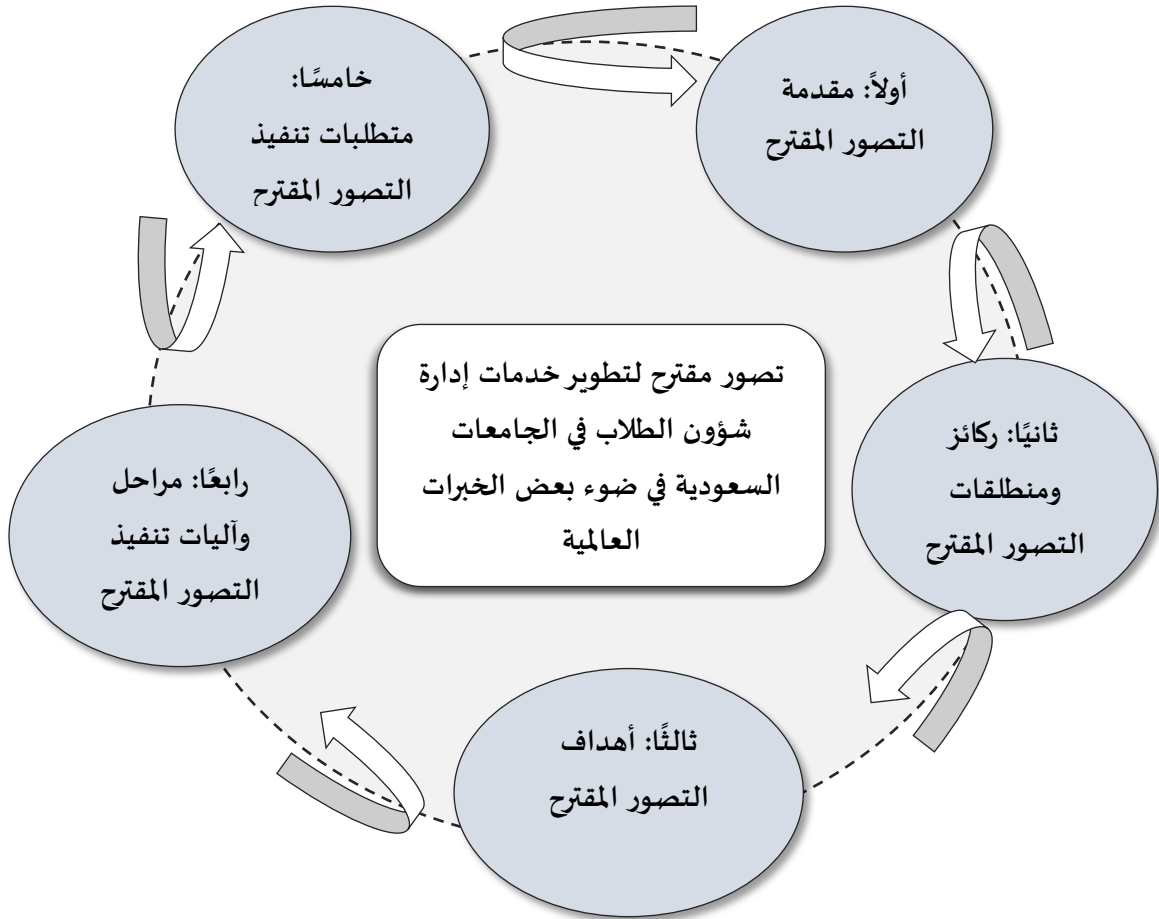
وتتفق هذه النتائج - إلى حد بعيد- مع ما أظهرته نتائج دراسة العتيبي والعرifi (Alotaibi & Alarifi, 2020) حول أن أبرز الاتجاهات الحديثة في إدارة عمادة شؤون الطلاب في الجامعات التي يمكن الاستفادة منها في تطوير عمادة شؤون الطلاب بجامعة الملك سعود تمثلت في إشراك الخريجين بخبراتهم في المساعدة في الشؤون الأكاديمية والمهنية للطلاب المسجلين حالياً.

رابعاً: عرض نتائج السؤال الرابع، ومناقشتها، وتفسيرها

للإجابة عن السؤال الرابع للدراسة الذي نص على: " ما التصور المقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية؟"، تم الاستناد إلى نتائج الميدانية حول واقع خصائص ونوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، والمتطلبات اللازمة لتطويرها، وبناءً على ذلك، تم بناء تصور مقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية وفقاً للمخطط العام الموضح في الشكل التالي:



الشكل (1) المخطط العام للتصور المقترح





أولاً: مقدمة التصور المقترح

إن الجامعات تعد أحد المؤسسات الحيوية التي يناط بها إحداث النمو الشامل لفئات وأفراد المجتمع كافة، حيث ينظر إليها باعتبارها منارة للعلم، ومقصداً لكل فرد يصبو إلى المعرفة، ويتطلع إلى النمو الفكري والثقافي والوجداني، وهو ما وعت إليه الجامعات المتقدمة منذ عقود طويلة، مما دفعها إلى التطوير المستمر للخدمات التي تسهل على قاصديها من الطلاب الاستفادة المثلى من البرامج الأكاديمية، والارتقاء بواقع خدمات إدارات شؤون الطلاب سواء من حيث خصائصها أو نوعيتها، لتصبح خدمات متنوعة ومتطورة وذات جودة عالية.

وهناك اعتراف متزايد في مختلف الأوساط الأكاديمية بأهمية تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، وهو ما قد يرجع إلى ما أظهرته نتائج عدد من الدراسات السابقة، إلى جانب ما أوضحت نتائج الدراسة الميدانية بشأن أن واقع خصائص ونوعية خدمات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية لم يبلغ بعد المستوى المأمول؛ إذ أن ثمة العديد من مواطن الضعف والقصور التي تكتنف هذا الواقع، والتي تتطلب إدخال تطوير شامل ومتكامل على هذه الخدمات، بما يتوافق مع أبرز الخبرات العالمية والرائدة والمتفردة في هذا المجال الحيوي.

وفي ضوء المعطيات آنفة الذكر، فإن هذا التصور المقترح يأتي ليكون بمثابة خارطة طريق مستقبلية يمكن للجامعات السعودية الاسترشاد بها لتطوير خدمات شؤون الطلاب في ضوء بعض الخبرات العالمية الرائدة في هذا المجال، لاسيما أن الاستفادة من هذه الخبرات يوفر فرصة مواتية للجامعات السعودية لتلبية توقعات المجتمع وآماله، وتحقيق المستهدفات الوطنية لرؤية المملكة 2030 التي تصبو إلى الارتقاء بالجامعات السعودية إلى التصنيفات العالمية، وبناءً على ذلك تم التوصل إلى التصور المقترح الآتي:

ثانياً: ركائز ومنطلقات التصور المقترح:

يستند هذا التصور المقترح إلى مجموعة من الركائز والمنطلقات الأساسية التي يمكن تحديدها في الآتي:

1- التطلعات الاستراتيجية للجامعات السعودية بوجه عام، وإدارات شؤون الطلاب بوجه خاص، والتي تتضمن توفير خدمات طلابية متنوعة عالية المستوى من شأنها تحقيق النمو الشامل والمتكامل للطلاب من ناحية، وتمكين الجامعات من تحقيق الجودة النوعية والحصول على الاعتماد الأكاديمي من ناحية أخرى من خلال توفير خدمات مساندة تلبي حاجات الطلاب المختلفة.

2- مستهدفات ومضامين رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تؤكد على أهمية تطوير الجامعات السعودية والارتقاء بها إلى التصنيفات العالمية، وجعل الطالب محور العملية التعليمية، وثقل شخصيته من خلال توفير بيئة محفزة ومرتبطة بمنظومة خدمات مساندة ومتكاملة تعمل على العناية بالطلاب عناية شاملة من الناحية التعليمية والثقافية والصحية.

3- الخطة المستقبلية للتعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية (أفاق) التي تستهدف الارتقاء بقدرات الطلاب، وتنمية مهاراتهم، وتعزيز جداراتهم، إلى جانب تحسين مستوى الكفاءة الداخلية للجامعات السعودية، والعمل على موازنة مخرجاتها مع متطلبات التنمية وحاجات سوق العمل.

4- الحاجة المستمرة والمتجددة لتطوير خدمات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء تغير حاجات الطلاب، و بروز اتجاهات حديثة فيما يتعلق بخصائص ونوعية خدمات شؤون الطلاب التي تقدمها الجامعات العالمية العريقة والرائدة في هذا المجال.

5- ما أشارت إليه نتائج الدراسة الميدانية حول أن واقع خصائص ونوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية لم يتجاوز درجة استجابة منخفضة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، فيما جاءت درجة استجاباتهم على المتطلبات اللازمة لتطوير واقع هذه الخدمات في ضوء بعض الخبرات العالمية عالية.

6- التوصيات الواردة في تنايا عدد من الدراسات والأبحاث العلمية التي أجريت على الصعيد المحلي، والتي أكدت في مجملها على ضرورة الاستفادة من الخبرات العالمية الرائدة في تطوير أداء إدارات شؤون الطلاب



بالجامعات الحكومية السعودية؛ ومنها توصيات كل من دراسة آل هشبول (2018)، ودراسة الرميح (2019) ودراسة الصعب (2020).

ثالثاً: أهداف التصور المقترح:

يستهدف هذا التصور المقترح بشكل رئيس تحقيق الأهداف العامة والتفصيلية الآتية:

- الهدف العام: تطوير خدمات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
- الأهداف التفصيلية:
- تقديم آليات لتطوير واقع خصائص خدمات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
- تقديم آليات لتطوير واقع نوعية خدمات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.
- تقديم آليات لتوفير المتطلبات اللازمة لتطوير واقع خدمات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

رابعاً: مراحل وإجراءات تنفيذ التصور المقترح:

يتم تنفيذ التصور المقترح من خلال المراحل والإجراءات الآتية:

○ مرحلة الإعداد لتنفيذ التصور المقترح:

يتم في هذه المرحلة إعداد وتهيئة البيئة التنظيمية للجامعات السعودية لتطبيق التصور المقترح، وذلك من خلال الآليات الآتية:

- قيام وزارة التعليم بإصدار تعميم يقر بإلزامية تنفيذ الجامعات السعودية للتصور المقترح لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب، ووضعها ضمن أهدافها وخططها الاستراتيجية، وتخصيص الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتنفيذه.
- تشكيل لجنة عليا بكافة الجامعات السعودية تحت مسمى " اللجنة العليا لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب"، وبحيث يرأسها مدير الجامعة، وتضم في عضويتها وكلاء الجامعة، وعميد عمادة شؤون الطلاب، ومديري إدارات شؤون الطلاب في الكليات والمعاهد التابعة للجامعة، إلى جانب اثنين من الخبراء المتخصصين في مجال شؤون الطلاب، وما لا يقل عن (10) من طلاب وطالبات الجامعة.
- تحديد مهام وصلاحيات " اللجنة العليا لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب"، بحيث تشمل:
 - وضع خطة إستراتيجية مفصلة لتطوير واقع خصائص خدمات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، وما انتهت إليه الدراسة من نتائج ذات صلة، وذلك وفقاً للإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وبما يتفق مع أهداف الجامعة ورؤيتها وقيمتها، وبمشاركة طلاب وطالبات الجامعة.
 - وضع خطة إستراتيجية مفصلة لتطوير واقع نوعية خدمات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، وما انتهت إليه الدراسة من نتائج ذات صلة، وذلك وفقاً للإمكانيات المادية والبشرية المتاحة، وبما يتفق مع أهداف الجامعة ورؤيتها وقيمتها، وبمشاركة طلاب وطالبات الجامعة.
 - وضع خطة شاملة لتوفير المتطلبات اللازمة لتطوير واقع خدمات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، وما انتهت إليه الدراسة من نتائج ذات صلة.
 - وضع معايير ومؤشرات واضحة ومعلنة يمكن من خلالها قياس واقع التطور في خصائص ونوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

○ مرحلة التخطيط لتنفيذ التصور المقترح:

يتم في هذه المرحلة التخطيط لتطبيق التصور المقترح، وذلك من خلال الآليات الآتية:

- إيجاد وحدة إدارية تحت مسمى " وحدة تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب" يرأسها مدير الجامعة، ويتولى إدارتها فريق عمل من الخبراء والمتخصصين في مجال شؤون الطلاب، وبحيث تتولى هذه الوحدة المهام والأدوار الآتية:



○ عقد لقاءات وندوات مكثفة لمنسوبي عمادة شؤون الطلاب والإدارات التابعة لها، وطلاب وطالبات الجامعة، وأعضاء هيئة التدريس لنشر الوعي بينهم بأهمية تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب، والأدوار المناطة بهم في هذا الشأن.

○ إجراء دراسة استطلاعية موسعة لتقصي الحاجات التدريبية لمنسوبي إدارات شؤون الطلاب لتنفيذ التصور المقترح، ووضع خطة لتلبية هذه الحاجات، وتنفيذها.

○ مرحلة تنفيذ التصور المقترح:

يتم في هذه المرحلة تنفيذ التصور المقترح، وذلك من خلال الآليات الآتية:

- قيام الإدارات العليا للجامعات السعودية بتخصيص الموارد المادية والبشرية اللازمة للتنفيذ الفعلي للتصور المقترح.

- قيام " وحدة تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب" بالالتزام بتنفيذ الخطط الإستراتيجية التي وضعتها اللجنة العليا لتطوير خصائص ونوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب على مستوى الجامعة وفقاً للجدول الزمني المحدد.

○ مرحلة تقويم ومتابعة تنفيذ التصور المقترح:

يتم في هذه المرحلة تحديد مدى التقدم في تنفيذ التصور المقترح، وذلك من خلال الآليات الآتية:

- تطبيق المعايير والمؤشرات التي وضعتها " اللجنة العليا لتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب" لقياس واقع التطور في خصائص ونوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية.

- التحديد الدقيق لمواطن الضعف والقصور في واقع التطور في خصائص ونوعية خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، ووضع خطط عاجلة لمعالجتها.

خامساً: متطلبات تنفيذ التصور المقترح:

إن نجاح تنفيذ التصور المقترح يرتبط بتوافر المتطلبات الآتية:

1. توافر القناعة لدى متخذي القرار في وزارة التعليم والإدارات العليا للجامعات السعودية بأهمية وجدوى تنفيذ التصور المقترح.

2. إصدار اللوائح والتشريعات اللازمة لتنفيذ التصور المقترح.

3. تحديث الهياكل التنظيمية للجامعات السعودية من خلال استحداث بعض اللجان والوحدات الإدارية، وإصدار اللوائح التي تنظم عملها، وتحدد صلاحياتها ومهامها ووظائفها.

4. توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ التصور المقترح من خلال إيجاد مصادر متنوعة للتمويل الذاتي للجامعات السعودية.

5. مواجهة مقاومة التغيير المتوقعة من بعض منسوبي إدارات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، من خلال عقد ورش عمل مكثفة لنشر الوعي بأهمية تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب وفق بعض الخبرات العالمية في هذا المجال.

توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي آلت إليها الدراسة الحالية، يمكن التوصية بما يلي:

1. يؤمل أن يتم تبني التصور المقترح الحالي على النحو الذي يساهم في تطوير واقع خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية، مع العمل على توفير المتطلبات التشريعية والمادية والبشرية اللازمة لنجاح تنفيذه.

2. تطوير نهج عمل إدارات شؤون الطلاب في الجامعات السعودية، بحيث يتم التخفيف من المركزية المتبعة بها، وتطوير نوعية الخدمات المقدمة، بحيث يتاح لكل كلية تحديد الخدمات التي تتناسب مع مجال عملها وحاجات طلابها، واهتماماتهم ومواهبهم.

3. توسيع نطاق خدمات إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، بحيث تشمل خدمات التطوير المهني والوظيفي المستقبلي للطلاب، وتوفير فرص للعمل والتدريب الميداني في مجالات التخصص المختلفة.

4. إدراج الخدمات الصحية في نطاق عمل إدارات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية.



5. اتخاذ التدابير التشريعية والتنظيمية اللازمة لتفعيل دور اتحادات الطلبة والمنظمات الطلابية في تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية، كما هو متبع في الخبرات العالمية الرائدة.
6. المراجعة المستمرة للخبرات العالمية في مجال خدمات إدارة شؤون الطلاب، وتحليلها بغية الإفادة منها في تطوير واقع خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية.

مقترحات بدراسات مستقبلية:

تقترح الدراسة إجراء البحوث والدراسات العلمية الآتية:

1. إجراء دراسة مماثلة تعنى بوضع تصور مقترح لتطوير أنشطة إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية الناشئة في ضوء بعض الخبرات العالمية والعربية.
2. إجراء دراسة استشرافية بأسلوب دلفاي تعنى بتطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء الاتجاهات الحديثة.
3. إجراء دراسة نوعية تعنى بالكشف عن معوقات تطوير خدمات إدارة شؤون الطلاب في الجامعات السعودية في ضوء بعض الخبرات العالمية.

المراجع

1. آل زاهر، علي والشهراني، محمد. (2022). مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد: دراسة ميدانية. *مجلة العلوم النفسية والتربوية- جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي*، 8 (2)، 120- 139.
2. آل مذعان، ليلي (2019). التنظيم الإداري لشؤون الطلاب في الجامعات (الأسس الإدارية لشؤون الطلاب وتنظيمها الإداري). *مجلة البحث التربوي*، 18 (35)، 441- 466.
3. آل هشبول، عمر بن عبدالله. (2018). *تطوير أداء عمادات شؤون الطلاب بالجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في ضوء مدخل الإدارة الإبداعية (استراتيجية مقترحة)*. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الملك سعود.
4. باناعمه، فوزية. (2015). واقع الخدمات الطلابية المقدمة لطالبات جامعة أم القرى من وجهة نظرهن. *مجلة عالم التربية*، 49 (2)، 82- 170.
5. بن جمعة، نوف. (2015). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها في جامعة الملك سعود. *رسالة التربية وعلم النفس*، (51)، 1- 23.
6. التويجري، عبد العزيز (2017). واقع العمليات التي تقوم بها الوحدات المعنية بإدارة شؤون الطلاب بالكليات بجامعة المجمعة والتحديات التي تواجهها والأساليب المقترحة للتغلب عليها. *مجلة القراءة والمعرفة- جامعة عين شمس*، (183)، 67- 88.
7. الخثلان، منصور والجعيلي، شيخة. (2019). تخطيط الخدمات الطلابية لتطوير عمادة شؤون الطلاب بجامعة الأمير سطام بن عبد العزيز: تصور مقترح. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*، 8 (9)، 98- 119.
8. الرميح، بندر بن سعود. (2019). *دور عمادات شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في تعزيز الأمن الفكري "استراتيجية مقترحة"* (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الملك سعود.
9. السباعي، صابر عبد الحليم. (2018). *تطوير إدارة شؤون التعليم والطلاب بجامعة عين شمس باستخدام القياس المقارن* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عين شمس.
10. الشريف، حنان فهد. (2016). *مستوى الخدمات الطلابية المقدمة من إدارات الإسكان الجامعي بشطر الطالبات بالجامعات السعودية من وجهة نظر الطالبات*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى.
11. الصعب، منال بنت محمد. (2020). *تطوير أداء مراكز التوجيه والإرشاد الأكاديمي بالجامعات السعودية في ضوء مدخل تحليل النظم (تصور مقترح)* (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الملك سعود.



12. صلاح، نداء. (2020). دور عمادة شؤون الطلبة في الجامعة الأردنية في تنمية ثقافة المواطنة الصالحة. *مجلة الأندلس*، 6 (21)، 449- 470.
13. الطاسان، نجلاء بنت عبد الرحمن. (2019). مستقبل إدارة شؤون الطلاب بالجامعات السعودية في ضوء رؤية المملكة (2030) لتعزيز القدرة التنافسية: دراسة استشرافية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الملك سعود.
14. عبد المقصود، ممدوح وأبو زيد، محمد. (2017). تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية بجامعة نجران من وجهة نظر الطلاب. *مجلة كلية التربية- جامعة الإسكندرية*، 27 (4)، 59- 86.
15. العصيمي، ظبيبه. (2018). متطلبات تمهين العمل الإداري لدى الموظفين الإداريات في عمادة شؤون الطلاب بجامعة أم القرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى.
16. فكيرة، رؤى بنت ياسين. (2018). درجة تطبيق معايير جائزة مالكوم بالدريج للجودة بعمادة شؤون الطلاب بجامعة أم القرى (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى.
17. القحطاني، سالم والعامري، أحمد وآل مذهب، معدي والعمر، بدران. (2020). *منهج البحث في العلوم السلوكية (مع تطبيقات على SPSS)*. (ط5) مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع.
18. Abdulazeez, A. Zeebaree, S. & Sadeeq, M. (2018). Design and Implementation of Electronic Student Affairs System. *Academic Journal of Nawroz University (AJNU)*, (22), 66- 73.
19. Academic Administration Division (2022). *The Academic Administration Division: Supporting Students – From Recruitment to Graduation*. University of Oxford.
20. Alotaibi, H. & ALarif, H. (2020). Modern trends for the development of the Deanship in the management of students' affairs in Saudi universities in light of the booming global experiences: A comparative analytical study. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7 (8), 644- 663.
21. Ching, D. & Agbayani, A. (2019) Student Affairs's Voice, Visibility, and Relevance in Higher Education Administration. *Journal of College and Character*, 20 (3), 191-200.
22. Guillaume, R., Martinez, E. & Elue, C. (2020) Experiences of Student Affairs Professionals of Color Turned Faculty: A Collaborative Autoethnography. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 57 (1), 42-54.
23. Harvard Graduate School of Education (2022). *About HGSE*. Available at: <https://www.gse.harvard.edu/about/student-affairs>.
24. Harvard T.H Chan School of Puplic Health. (2017). *Student Guide*. https://cdn1.sph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/122/2017/06/Chan_2017_SG_v06_WEB.pdf
25. Liu, W. (2019). Revelations from Student Affairs Administration of Universities and Colleges with Student-centered Concept in the UK- Taking University of Reading as an Example. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, (336), 629- 632.
26. Ludeman, R., Schreiber, B., Wang, H., Unangst, L., Austin, J., Chen, Y. et al. (2020). *Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues, and Best Practices. Third Edition*. International Association of Student Affairs and Services – IASAS.
27. Naqvi, N., Fiaz, M. Batool, R. & Fareed, M. (2012- June). Student Affairs Management: Challenges for Contemporary Academia. *Managerial*



- Challenges of the contemporary society, MCCS Conference, June 2012, Cluj Napoca, Romania.*
28. Office for Student Affairs. (2020). *Student Welcome Guide*. Harvard T.H. Chan School of Public Health.
 29. Sengupta, E. (2017). The Role of Student Affairs in a New University in a Conflict Zone. *Journal of International Students*, 7 (4), 1048-1064.
 30. Shutt, M., Garrett, J., Lynch, J. & Dean, L. (2012) An Assessment Model as Best Practice in Student Affairs. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, 49 (1), 65-82.
 31. Torres, Y. (2017). Appreciative Inquiry: Organizational Model toward Change in Student Affairs. *Journal of Student Affairs- Colorado State University*, (XXVI), 91- 98.
 32. University of Oxford (2022). *The University Student Handbook 2022/2023*. University of Oxford.